

RINGKASAN EKSEKUTIF

Project case improvement merupakan salah satu tugas akhir yang harus diambil oleh semua siswa untuk memperoleh gelar sarjana. Program ini meliputi tahap identifikasi masalah, analisa sumber masalah, dan pengajuan alternatif solusi bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak AQIDAH.

Tujuan dari proyek perbaikan ini adalah meningkatkan kepuasan pasien dengan mengurangi waktu tunggu pasien. Masalah utama yang dipilih adalah waktu tunggu pasien yang lebih dari satu jam untuk dapat konsultasi dokter, salah satu fokus dari tujuan perbaikan adalah efisiensi waktu pada proses pendaftaran pasien oleh petugas administrasi rumah sakit.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dan kualitatif yang diperoleh melalui keterlibatan penulis selama masa magang.

Teori yang digunakan oleh penulis untuk mengidentifikasi masalah adalah *service quality*, *fishbone diagram*, *interrelationship digraph* dan *interrelationship digraph matrix*. Sebagai Landasan pendekatan konseptual, penulis menggunakan teori *business process modelling* dari *management information system*. Pada bagian pemilihan alternatif solusi, digunakan metode perbandingan untuk menentukan solusi yang terbaik untuk diterapkan. Melalui rangkaian aplikasi teori tersebut maka solusi terbaik yang dipilih adalah menerapkan sistem pendaftaran *by phone / SMS* bagi pihak rumah sakit.

Melalui aplikasi solusi terbaik dan rencana satu tahun ke depan yang akan dijalankan oleh pihak rumah sakit, diharapkan mampu menanggulangi masalah waktu tunggu pasien yang lama.

EXECUTIVE SUMMARY

Project case improvement is one of the final project that all students must take in order to get bachelor degree. This program includes problem identification stage, analysing the source from identified problem, and submission of alternative solutions for Rumah Sakit Ibu dan Anak AQIDAH.

The purpose of the improvement project is to improve customer satisfaction by reducing waiting time of the patient. The main problem selected is the waiting time of the patient which is more than one hour in order to get services from doctor, therefore focus of the improvement project is time efficiency in the process of registration by administration officer.

The method used in this research is the analysis of quantitative and qualitative data obtained through the involvement of the author during his internship. The theories used by the author to identify the problem are service quality, fishbone diagram, interrelationship digraph and interrelationship digraph matrix. As the foundation of the conceptual approach, the author uses the theories of business process modelling from management information system. At the screening process for alternative solution, the author using comparisson method to choose the best solution applied. Through the conjunction of applied theories, the best solution selected is registration process by phone / SMS.

Through the application of the best solution and plan for the upcoming year which expected to be run by hospital, hoping that it will have significant impact on the reduction of patient's waiting time.